



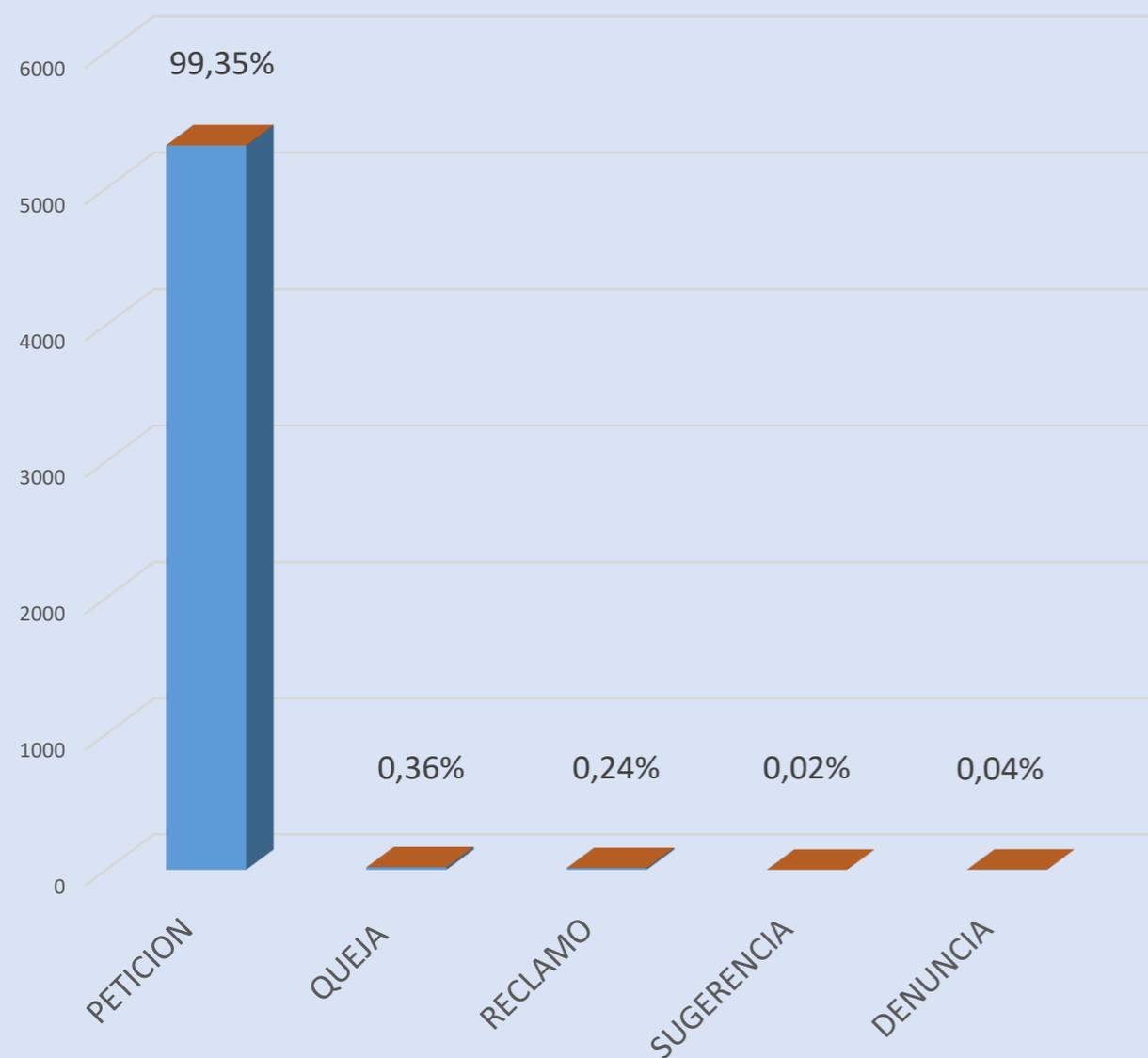
**El futuro
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – TERCER TRIMESTRE
2019**

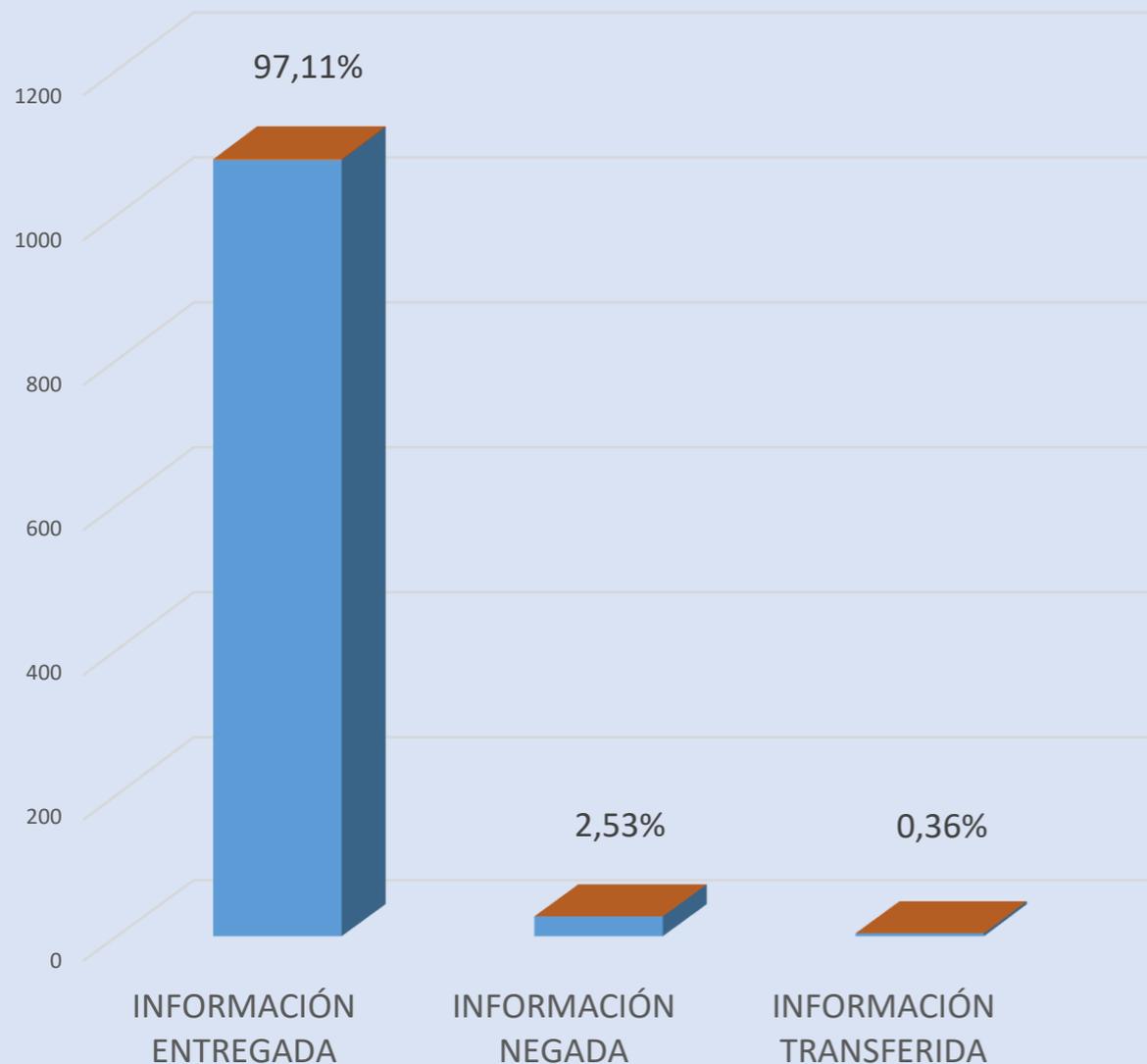
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D



A la entidad ingresaron por los diferentes canales 5315 peticiones, 19 quejas, 13 reclamos, 1 sugerencia y 2 denuncias.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	5315	99,35%
QUEJA	19	0,36%
RECLAMO	13	0,24%
SUGERENCIA	1	0,02%
DENUNCIA	2	0,04%
Total general	5350	100,00%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



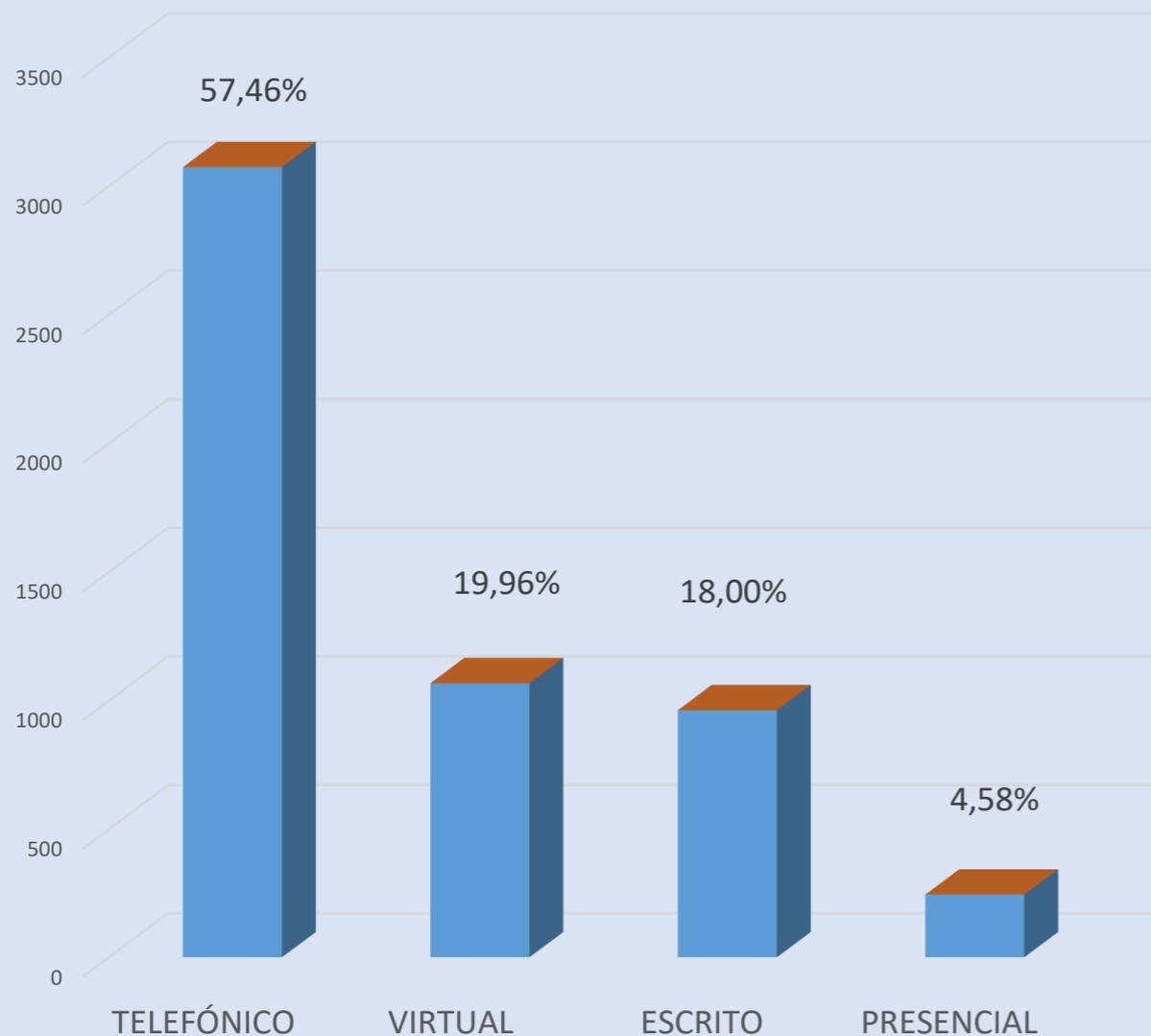
De las 5350 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 1108 corresponden a solicitudes de información de las cuales el 97.11% se tramitaron con entrega de información, 2.53% pertenecen a información negada y 0.36% fueron solicitudes de información trasladadas a otras entidades. En los casos en que se negó la entrega de información las causales fueron las siguientes:

- 1) La información solicitada se refería a datos sensibles
- 2) La entidad no tenía competencia para dar respuesta a la información solicitada
- 3) No se adjuntó la orden judicial para proporcionar la información

Adicionalmente, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización empleó en promedio dos (02) días para dar respuesta a las solicitudes de información.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN ENTREGADA	1076	97,11%
INFORMACIÓN NEGADA	28	2,53%
INFORMACIÓN TRANSFERIDA	4	0,36%
Total general	1108	100,00%

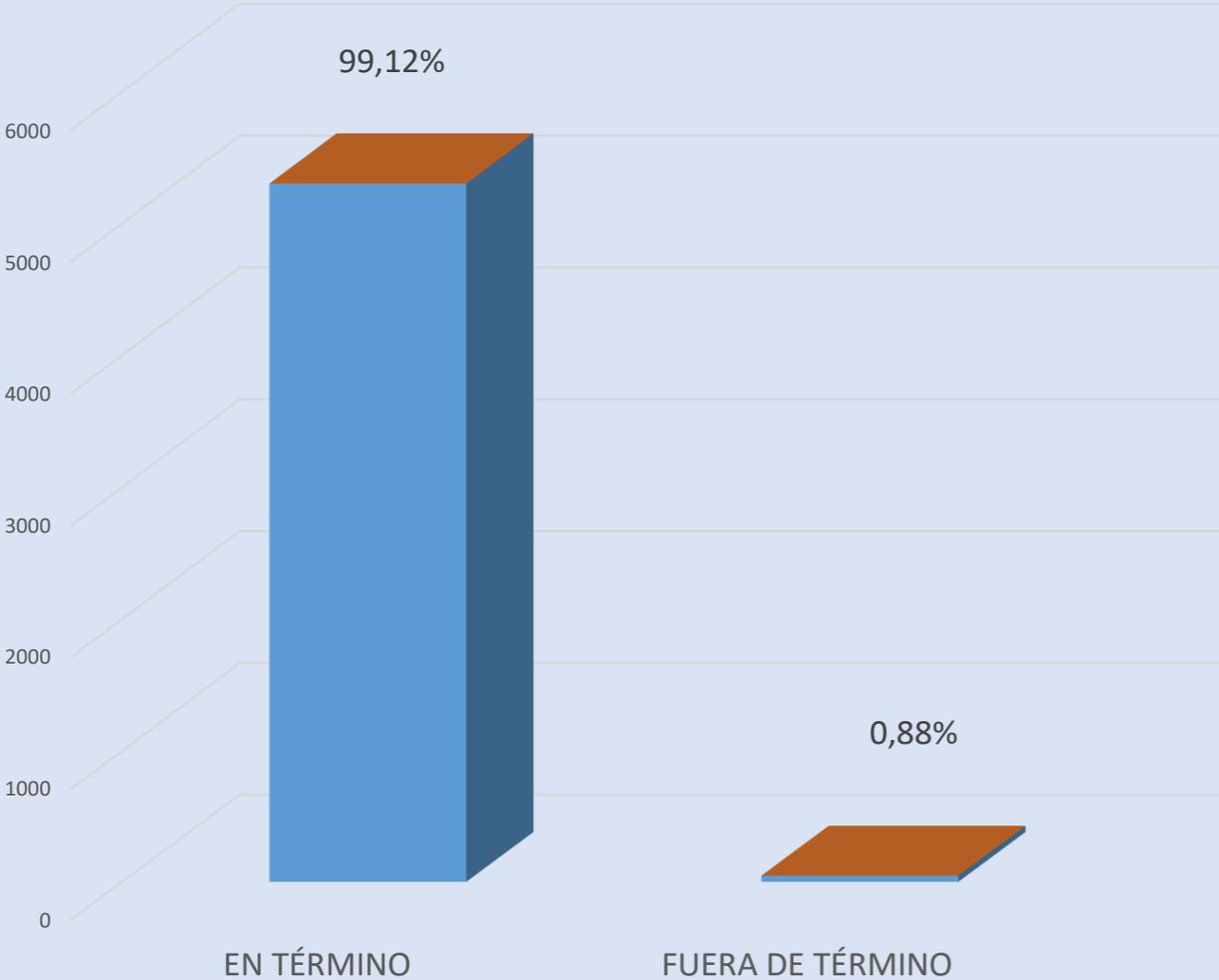
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL



El canal telefónico recibió 57.46% del total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ingresadas a la entidad, continuando así como el principal canal mediante el cual se interponen PQRS-D en la ARN.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	3074	57,46%
VIRTUAL	1068	19,96%
ESCRITO	963	18%
PRESENCIAL	245	4,58%
Total general	5350	100,00%

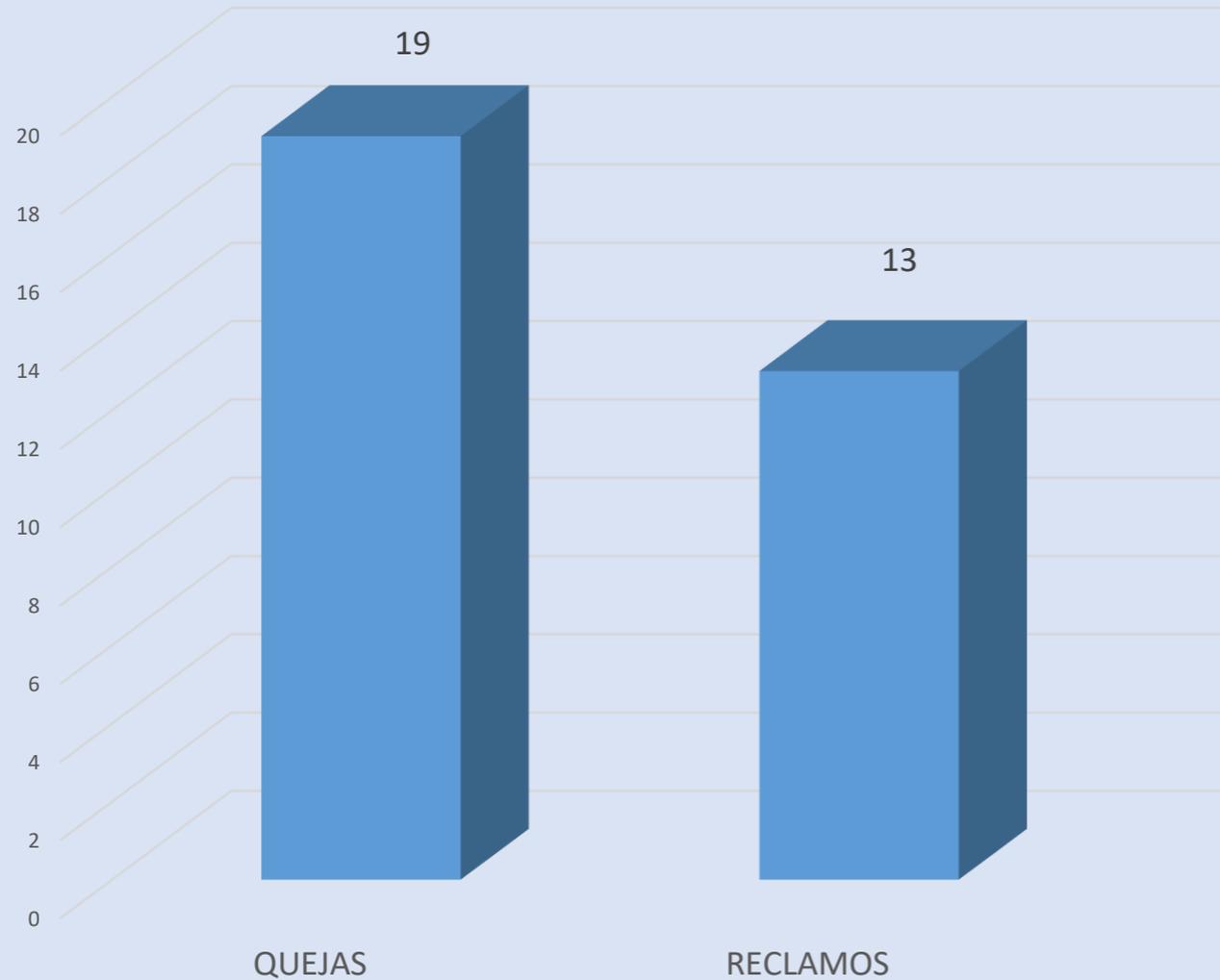
OPORTUNIDAD EN TRÁMITE



De las 5350 PQRs-D recibidas en la Entidad, 99.12% fueron respondidas oportunamente y 0.88% se respondieron de manera extemporánea.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	5303	99,12%
FUERA DE TÉRMINO	47	0,88%
Total general	5350	100,00%

QUEJAS Y RECLAMOS



De las 5350 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la ARN, 19 corresponden a quejas y 13 a reclamos.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
QUEJAS	19
RECLAMOS	13
Total general	32

QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA

QUEJAS POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Publico de la ARN	11
Inconformidad por negligencia de Servidor Público de la ARN	5
Inconformidad por trato brindado por externos	2
Otros	1
Total	19

RECLAMOS POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	4
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	3
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	3
No desembolso	1
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador	1
Otros	1
Total	13



**El futuro
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

GRACIAS POR SU ATENCIÓN